

AVAYA

全方位飯店 PMS 管理平台

飯店管理新紀元：專業PMS與客戶互動系統

全方位飯店 PMS管理平台

飯店管理新紀元：專業PMS與客戶互動系統



Property Management System

飯店解決方案目的在於提供全面、智能化的管理工具，提升飯店的運營效率和客戶滿意度。

透過PMS系統、CRM和數據分析等功能，飯店能夠簡化日常管理流程，優化客戶體驗，並提高整體服務質量。





客房管理

以系統管理訂房流程並記錄每位房客的服務內容，提供更加個性化的服務、有效提升預訂效率。透過公佈欄即時傳達重要訊息給相關員工，促進內部溝通，並管理房客需求，保障其隱私和休息，提升客戶滿意度。

訂房

服務紀錄

公佈欄

勿打擾



房務管理

管理者可透過Dashboard即時數據與分析，掌握飯店運營狀況，並有效分派和管理房間清潔、維修等作業以及發掘房客需求趨勢，並優化服務，以提升房務管理效率，保障客戶享有高品質服務。

電話計費

修繕派工

Dashboard

進住/退房服務



語音系統

語音系統提供24小時自動語音應答服務以及便捷的留言服務，引導房客完成常見查詢和服務，確保所有訊息和請求都能及時處理，滿足客人在入住期間享受周到的服務，進而增強客人滿意度和體驗。

客房冰箱帳

Morning Call

留言服務



Line@ 整合

客人可使用LINE進行房況查詢、訂房和智能客服以獲得即時服務等多樣化服務選項。

飯店結合LINE@進行各項訊息推播，增加客戶互動體驗，並推動酒店營銷活動。

客房冰箱帳

Morning Call

派工回報



多媒體終端打造 個性化通信應用

房客可透過客房電話進行通訊，方便地控制客房內的相關設備開關和獲取旅遊與住宿相關服務資訊。

智能化應用讓客人的住宿體驗更加便捷和舒適，實現飯店智能管家功能，提升了整體服務品質。



房務管理 Dashboard

提供即時數據和分析，讓管理者即時掌握客房入住狀況，協助房務人員有效調度規劃與安排工作，提高房務效率，維持高水準服務。



客服管理系統

Customer Relationship Management

結合 CRM 整合訂房、接待、客戶關係管理等功能為飯店提供全方位的客戶服務。這樣的系統可以提升飯店的服務品質和運營效率。

提升客戶忠誠度

幫助飯店更確卻地了解客戶需求,提供個性化服務,增強客戶滿意度。

營銷策略優化

提供客戶數據可助力飯店制定更精准的營銷策略,提高獲客效率。

提升運營效率

自動化處理客戶服務流程,減少人工操作,提高管理效率。

客服中心系統架構

服務管道



Chat Bot



Web



SMS



Mail



Marketing



Phone



LINE

前端處理



IPPBX



IVR



CTI



Outbound

服務作業



ADE



錄音系統

作業管理



派工系統



客服系統



語音系統



客戶資料

PMS 管理平台功能模組

Avaya IP Office PMS 基本功能		
項次	功能名稱	內容
1	住房登錄	Check-In
2	退房登錄	Check-Out
3	勿干擾	DND
4	換房	Room Change
5	房況狀態	Room Status
6	喚醒	Morning Call
7	留言	Message
8	冰箱帳	Mini-Bar
9	更改語言	Morning Call 和語音信箱的語言
10	留言燈開關	開啟和關閉電話機的留言燈
11	計費	CDR電話通話紀錄 (TBS計費使用)
12	前台連結	德安、金旭、靈知、亞太豐菱系統連結
13	電子看板	顯示房間狀態
14	通話紀錄	客房通話紀錄
15	Line@	房務人員回報、服務通知、客房冰箱帳
Avaya IP Office PMS 進階功能 (依整合需求另行報價)		
項次	功能名稱	內容
1	撥號	整合前台系統
2	掛斷	整合前台系統
3	來電顯示	整合前台系統
4	派工	服務派工
5	通話紀錄	整合前台系統
6	服務紀錄	消費紀錄
7	公佈欄	內部公告
8	行事曆	人員管理
9	RFM分析	銷售分析
10	會員管理	會員經營管理
11	知識庫	專業知識查詢
12	Line@整合	客製整合官方Line@
13	智能控制	窗簾、電燈、冷氣控制



關於 Avaya

企業的成功取決於其提供的體驗，而 Avaya 每天都在提供數百萬種這樣的體驗。企業信賴 Avaya 為其最重要的目標和挑戰提供創新解決方案，使他們能夠自由地以能夠帶來最大業務效益的方式與客戶和員工互動。Avaya 聯絡中心和通訊解決方案提供沉浸式、個人化且令人難忘的客戶體驗，從而推動業務發展。憑藉選擇旅程的自由，Avaya 客戶可以創造無限的體驗。

AVAYA